

LETTRE DU CENTRE N° 146

Objet : Mise en place du dispositif de formation pour l'Entretien Information Retraite (EIR)

La mise en œuvre des dispositifs d'information aux assurés change la nature des attentes de notre public. En effet, il est prévu que soit apportée une information individuelle spécifique aux régimes Agirc et Arrco, mais aussi une information globale sur l'ensemble de la carrière du salarié quel que soit son régime.

Les conseillers retraite devront ainsi faire appel à de nombreuses connaissances et compétences. Il s'agit d'accompagner les équipes dans cette évolution en aidant les Groupes de Protection Sociale à repérer les compétences à acquérir par leurs équipes, et à identifier celles nécessaires pour conduire un entretien de qualité rapidement :

- Nécessité de repérer les besoins de compétences pour répartir les efforts de formation dans la durée,
- Permettre au conseiller de progresser en fonction de ses pré-requis et de respecter une progression pédagogique.

La question de l'identification des compétences se pose donc. Après un séminaire organisé en juillet 2012 avec des représentants de l'ensemble des groupes et des expérimentations menées avec certains d'entre eux, l'objet de cette lettre formation est de présenter le dispositif de formation nécessaire pour faciliter la mise en œuvre de l'entretien d'information retraite. Il est important de proposer des actions de formation immédiates que nous appellerons « socle de connaissances et savoir faire » afin de pouvoir faire face rapidement au développement des EIR. Vous trouverez ci-après les dates pour des sessions de ce type que nous mettons en place.

En fonction du profil des conseillers, d'autres actions de formation peuvent être proposées dans un cycle de perfectionnement ou d'élargissement des compétences.

Par ailleurs, le CQP Conseiller Retraite permet de faire évoluer le gestionnaire retraite vers ce métier et de certifier la compétence associée Retraite et conseil client. (informations auprès de Pascale Lépinay, plepinay@agirc-arrco.fr).

Les pré-requis

Identifier les compétences requises suppose que l''on s'interroge également sur les compétences pré-requises ; elles constituent un facteur de réussite important et indispensable avant de s'engager vers la connaissance d'autres régimes.
Pour tout conseiller il faut maîtriser la réglementation des régimes Agirc et Arrco, notamment sur :

- ✓ Les modalités d'acquisition des points
- ✓ La prise en compte des périodes chômage, maladie
- ✓ Les majorations de pension

Lorsque ces pré-requis ne sont pas maîtrisés, des formations sont proposées par le Centre de Formation.

UNE FORMATION A TROIS TEMPS

Il s'agit dans un premier temps d'acquérir le socle minimum de connaissances obligatoires sur les thèmes les plus fréquemment évoqués lors des entretiens, c'est-à-dire expliquer le fonctionnement du régime et des hypothèses individuelles de retraite.

I. Le socle de connaissances

L'EIR (1 jour) : Ce stage permet de s'approprier le dispositif en l'expliquant, en définissant le périmètre d'action et les attendus. Il s'agit également de revenir sur les scénarios, les expliquer et poser ainsi les clés de compréhension des projections financières.
Des sessions sont programmées aux dates suivantes :

- Le 15 avril 2013
- Le 23 mai 2013
- Le 18 juin 2013

C.O.D (Conditions d'Ouverture de Droits) : mode d'emploi (2 jours) : « A quel âge puis-je prendre ma retraite ? Suis-je éligible aux carrières longues ? » sont les questions les plus fréquemment posées. Il est important de renforcer sa capacité à expliquer les nombreuses possibilités de départ à la retraite Ce stage de deux jours permet de faire le point sur tous les dispositifs de départ à la retraite (carrières longues, cumul emploi retraite, pénibilité)
Des sessions sont programmées aux dates suivantes :

- Les 13 et 14 juin 2013
- Les 20 et 21 juin 2013

Le Régime général : points essentiels pour l'EIR (2 jours) : Si la connaissance des principaux régimes est rendue indispensable par la nature même des envois, il s'agit tout d'abord de renforcer ses connaissances sur le Régime général. Ce stage revient sur les thèmes les plus fréquemment évoqués lors des entretiens (trimestres pour enfants, minimum contributif, décote, surcote …)
Des sessions sont programmées aux dates suivantes :

- Les 25 et 26 avril 2013
- Les 30 et 31 mai 2013
- Les 4 et 5 juillet 2013

Contact : Pour toutes questions relatives à ces stages, vous pouvez contacter Philippe Damaso (Tél : 01.71.72.16.02 ; e-mail : pdamaso@agirc-arrco.fr)

Le développement des savoir faire relationnels est à mener de front. Ils peuvent être travaillés dans le cadre de formations proposées par le Centre de Formation comme :

Entretien en face à face : « Accueillir et prendre en charge la demande du client ». Des sessions sont prévues aux dates suivantes :

- Les 27 et 28 mars 2013
- Les 19 et 20 juin 2013

Prise de parole en public « Prise de parole et entraînement au débat ». Une session est prévue à la date suivante :

- Du 12 au 14 juin 2013

Mais il convient de souligner que la compétence liée à la relation client nécessite une véritable trajectoire formation à réaliser dans le temps.

Contact : Pour toutes questions relatives à ces stages, vous pouvez contacter Pascale LEPINAY (Tél : 01.71.72.15.11 ; e-mail : plepinay@agirc-arrco.fr)

II. Perfectionnement de connaissances : autres régimes, épargne…

Dans un deuxième temps de formation, il s'agira de compléter les acquis du « socle de compétences » par la connaissance de régimes que l'on rencontre fréquemment, notamment les régimes de la fonction publique, le RSI, l'Ircantec ou les professions libérales (CNAVPL).

Contact : Pour toutes questions relatives à ces stages, vous pouvez contacter Catherine KERNANET (Tél : 01.71.72.13.22 ; e-mail : ckernanet@agirc-arrco.fr)

Enfin, il est utile d'avoir une vision des principales possibilités d'épargne (Articles 39 et 83, le PERP et le PERCO…) et de fiscalité.

Les stages traitant de ces points sont proposés par le Centre de Formation.

III. Elargissement de connaissances

Ce temps d'élargissement est un moment important car il doit permettre au conseiller de s'appuyer sur ses acquis pour donner une véritable dimension de Conseil à sa fonction. La qualité de la relation client est un outil de différentiation ainsi qu'une approche globale de la protection sociale afin de répondre aux interrogations diversifiées des clients.

Pour les bulletins d'inscription aux stages, il convient de les retourner au Centre de formation du GIE Agirc-Arrco (fax : 01.71.72.16.11; e-mail : gie.cfp@agirc-arrco.fr).

L'EIR exige une démarche pluridisciplinaire adaptée à l'organisation et au public de chaque groupe. Si vous souhaitez la co-construction d'un dispositif spécifique, vous pouvez contacter Florence DELAPLACE (Tél : 01.71.72.12.09 ; e-mail : fdelaplace@agirc-arrco.fr)

LE CQP CONSEILLER RETRAITE

Le Certificat de Qualification Professionnelle Conseiller retraite a pour objectif de valider les compétences du Conseiller retraite.

Il peut être obtenu, soit après un parcours de formation avec alternance étalé sur 14 à 16 mois (information auprès de Pascale Lépinay, plepinay@agirc-arrco.fr), soit par la VAE (information auprès de Viviane Touzet, vtouzet@agirc-arrco.fr).

La certification exige un investissement important individuel. La dynamique de groupe, le suivi personnalisé, la forte implication des stagiaires et les échanges permettent de donner la cohérence aux acquis et de renforcer l'appropriation du savoir faire en mettant en relation savoirs et savoir faire. Ils assurent la construction de l'identité professionnelle. De plus, la

certification est un outil essentiel de mobilité efficace car ils positionnent les candidats dans une dynamique d'évolution, c'est aussi pour les clients une garantie de professionnalisme.

Le parcours de formation de 42 jours est conçu pour acquérir les connaissances nécessaires dans les situations clients (hors Agirc et Arrco considérées comme acquises) et le comportemental lié à la relation client. Il insuffle aux participants une nouvelle dynamique relationnelle et comportementale. Il s'adresse aux gestionnaires Agirc-Arrco souhaitant s'orienter vers la relation client.

La démarche VAE s'adresse aux Conseillers pouvant témoigner par leur expérience des compétences validées par le Certificat et nécessaires pour informer et conseiller les clients sur la retraite ou les orienter vers les services et organismes compétents.

Les deux voies d'accès à la certification CQP correspondent donc à des profils différents.

PJ :
- Programmes de formation
- Bulletins d'inscription

Destinataires :

Direction générale
Direction Retraite
Direction des ressources humaines
Direction de la Communication
Direction de la Relation Client
Responsable Formation
Pour info : secrétaire du CE





Formation
L'Entretien Information Retraite

- **Objectifs :**
  - Acquérir les principes généraux du dispositif
  - Identifier les différentes étapes de l'entretien
  - Savoir expliquer l'EIG triple

- **Contenu :**
  - Le droit à l'information
    - De l'information poussée à l'information demandée
    - Rappel des offres de services
  - Le contexte : la réforme 2010
  - La demande d'entretien
    - Pour qui ? pourquoi ?
  - Les étapes de l'entretien
    - Où s'adresser ?
    - La consolidation de la carrière
    - La demande d'EIG triple (les scénarii de projection)
  - Les outils
    - La PRCIA
    - La fiche contact
  - Les 12 thèmes de l'entretien
  - Les principes généraux de projection
    - Les hypothèses économiques et réglementaires





Formation
L'EIR

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom **(*)**: ______________________ Prénom : ______________________

Nom de l'organisme : ______________________

Adresse : ______________________

____

Code postal : ______________ Ville : ______________

Téléphone : ______________ Portable : ______________

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : ______________

Choix de la session :

☐ Session du 15 avril 2013 ;

☐ Session du 18 juin 2013

☐ Session du 23 mai 2013

<u>**Facture valant convention à établir**</u> **:**

☐ au nom du service formation de l'organisme : ______________________

____

☐ au nom de l'organisme (autre service) :

Service ______________________

☐ au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie…) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :

Nom de l'organisme : ______________________

Nom du correspondant **(*)** : ______________________

Adresse : ______________________

____

Code postal : ____________ Ville : ______________________

Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 325 euros + 19,50 euros de repas (règlement à réception de la facture)

Date et cachet de l'organisme ***Service Formation***

Signature

A renvoyer 3 semaines avant la session
après validation de votre service Formation
au Centre de formation Agirc Arrco
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gie.cfp@agirc-arrco.fr





Formation
C.O.D. : Mode d'emploi

- **Objectifs :**
  - Repérer les règles d'ouverture des droits
  - Renforcer sa capacité à informer sur toutes les possibilités de départ à la retraite

- **Contenu :**
  - La réforme des retraites
    - Passage progressif de 60 à 62 ans de l'âge légal
    - Relèvement de l'âge du taux plein de 65 à 67 ans
    - Départ à la retraite d'office à l'initiative de l'employeur

  - Les différentes situations
    - Carrières longues
    - Carrières courtes
    - Inaptitude au travail
    - Retraite à partir de 55 ans
    - La retraite progressive
    - Le cumul emploi retraite
    - La pénibilité, la santé au travail
    - Report du départ en retraite (surcote)





Formation
C.O.D : Mode d'emploi

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom **(*)**: ______________________________ Prénom : ____________________

Nom de l'organisme : ____

Adresse : ____

____

Code postal : ____________________ Ville : ____________________________

Téléphone : ______________________ Portable : _________________________

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : ______________________

Choix de la session :
☐ Session du 13 et 14 juin 2013
☐ Session du 20 et 21 juin 2013

<u>Facture valant convention à établir</u> :

☐ au nom du service formation de l'organisme : ______________________

____

☐ au nom de l'organisme (autre service) :
Service ____

☐ au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie…) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :
Nom de l'organisme : ____
Nom du correspondant **(*)** : ___________________________________
Adresse : ____
____
Code postal : ____________ Ville : ___________________________

Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 650 euros + 19,50 euros par repas (règlement à réception de la facture)

Date et cachet de l'organisme ***Service Formation***

Signature

A renvoyer 3 semaines avant la session
après validation de votre service Formation
au Centre de formation Agirc Arrco
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gie.cfp@agirc-arrco.fr





Formation
Le régime général : points essentiels pour l'EIR

- **Objectif :**
  - Acquérir les connaissances indispensables sur le régime de base pour mener un entretien de qualité

- **Contenu :**
  - Présentation du régime général
  - Principes de calcul d'une pension de retraite du régime de base
    - Les périodes assimilées (maternité, maladie, Service Militaire, chômage)
    - La détermination du nombre de trimestres dans la dernière année d'activité
    - Les périodes reconnues équivalentes
  - Les rachats de trimestres
    - Le rachat de cotisations
    - Le versement pour la retraite
    - La régularisation de cotisations arriérées
  - Les majorations pour enfants
    - Les majorations de durée d'assurance
      - Les majorations avant 2010
      - Les majorations après 2010
  - La surcote
  - Le minimum contributif (MICO)





Formation
Régime général : points essentiels pour l'EIR

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom **(*)**: ______________________________ Prénom : ____________________

Nom de l'organisme : ____

Adresse : ____
____

Code postal : ____________________ Ville : ____________________

Téléphone : ____________________ Portable : ____________________

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : ____________________

Choix de la session :

☐ Les 25 et 26 avril 2013

☐ Les 30 et 31 mai 2013

☐ Les 4 et 5 juillet 2013

<u>Facture valant convention à établir</u> :

☐ au nom du service formation de l'organisme : ____________________
____

☐ au nom de l'organisme (autre service) :
Service ____

☐ au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie…) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :
Nom de l'organisme : ______________________________
Nom du correspondant **(*)** : ______________________________
Adresse : ____
____
Code postal : ____________ Ville : ______________________________

Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 650 euros + 19,50 euros par repas (règlement à réception de la facture)

Date et cachet de l'organisme ***Service Formation***

Signature

A renvoyer 3 semaines avant la session
après validation de votre service Formation
au Centre de formation Agirc Arrco
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gie.cfp@agirc-arrco.fr





Formation
Accueillir et prendre en charge la demande du client

➢ **Objectif :**

- Identifier les enjeux de l'accueil du public dans un GPS et dans les services concernés
- Définir son rôle « d'accueillant » et son périmètre d'action
- Acquérir les bonnes attitudes d'accueil

➢ **Contenu :**

- Les enjeux de l'accueil du public
  - Mission, rôle et objectifs de l' « accueillant »
  - Les attentes du public
  - Les effets d'un accueil réussi

- Concilier professionnalisme et considération pour la personne accueillie
  - Les éléments en jeu dans une situation de face à face
  - L'accueil adapté à la personne
  - L'écoute de la demande

- Les bonnes attitudes
  - Etre disponible, rassurer, renseigner





Formation

Accueillir et prendre en charge la demande du client

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom **(*)**: ______________________ Prénom : ______________________

Nom de l'organisme : ______________________

Adresse : ______________________

____

Code postal : ______________________ Ville : ______________________

Téléphone : ______________________ Portable : ______________________

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : ______________________

Choix de la session :

☐ Les 27 et 28 mars 2013 ☐ Les 19 et 20 juin 2013

<u>Facture valant convention à établir</u> :

☐ au nom du service formation de l'organisme : ______________________

____

☐ au nom de l'organisme (autre service) :
Service ______________________

☐ au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie…) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :
Nom de l'organisme : ______________________
Nom du correspondant **(*)** : ______________________
Adresse : ______________________
____
Code postal : _____________ Ville : ______________________

Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 750 euros + 19,50 euros par repas (règlement à réception de la facture)

Date et cachet de l'organisme ***Service Formation***

Signature

A renvoyer 3 semaines avant la session
après validation de votre service Formation
au Centre de formation Agirc Arrco
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gie.cfp@agirc-arrco.fr





Formation
Prise de parole et entraînement au débat

- **Objectif :**
  - Exprimer son point de vue de manière structurée
  - Maîtriser les techniques d'expression orale.
  - Choisir une stratégie de prise de parole

- **Contenu :**
  - Se préparer à la prise de parole **:**
    - se concentrer,
    - maîtriser sa voix, son débit,
    - dépasser le trac, improviser.
  - Se positionner face au public **:**
    - Savoir utiliser les propos énoncés par le groupe pour rebondir,
    - S'appuyer sur le non verbal, les attitudes gestuelles, le regard,
    - Faire vivre son discours,
    - Amener le groupe à partager ses idées.
  - Structurer sa prise de parole :
    - organiser son discours,
    - cibler son objectif et son auditoire,
    - structurer son discours et dégager les points clés.
  - Choisir une stratégie d'argumentation :
    - persuader, convaincre : démontrer, influencer,
    - répondre aux objections, réfuter,
    - construire en vue d'une décision collective.





Formation
Prise de parole et entraînement au débat

BULLETIN D'INSCRIPTION

(*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom **(*)**: ______________________________ Prénom : ____________________

Nom de l'organisme : ____

Adresse : ____

____

Code postal : ____________________ Ville : ____________________

Téléphone : ____________________ Portable : ____________________

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : ____________________

Choix de la session :

☐ Du 12 au 14 juin 2013

<u>Facture valant convention à établir</u> :

☐ au nom du service formation de l'organisme : ____________________

____

☐ au nom de l'organisme (autre service) :
Service ____

☐ au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie…) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :
Nom de l'organisme : ____
Nom du correspondant **(*)** : ____
Adresse : ____
____
Code postal : ______________ Ville : ____________________

Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 1 125 euros + 19,50 euros de repas (règlement à réception de la facture)

Date et cachet de l'organisme ***Service Formation***

Signature

A renvoyer 3 semaines avant la session
après validation de votre service Formation
au Centre de formation Agirc Arrco
16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12
Fax : 01.71.72.16.11 ou email : gie.cfp@agirc-arrco.fr